



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA IMPORTACIONES
DMZ SAC – INDEPENDENCIA-2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

WILDER CARLOS MORALES HARO

ASESOR

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016

Dr. Dávila Arenaza, Víctor
Presidente

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Secretario

Mg. Edith, Rosales Dominguez
Vocal

Dedicatoria

Quiero dedicarles el presente trabajo de investigación a mis queridos padres y hermanos por ser parte importante de mi vida y por ser parte del cumplimiento de este logro en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

Principalmente a mi Padre Celestial por guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación y brindar un agradecimiento a mis asesores por este trabajo y asesoría constante que es fruto de mucho esfuerzo..

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Morales Haro Wilder Carlos con DNI N° 47939310, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

Morales Haro Wilder Carlos
47939310

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Importaciones DMZ SAC – Independencia – 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Wilder Carlos Morales Haro

INDICE

Caratula	
Página del jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. Introducción.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema.....	16
1.4.1. Problema General.....	16
1.4.2. Problema Específicos.....	16
1.5. Justificación del problema.....	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.6.1. Hipótesis General.....	17
1.6.2. Hipótesis Específicos.....	17
1.7. Objetivos.....	18
1.7.1. Objetivo General.....	18
1.7.2. Objetivos Específicos.....	18
2. Método.....	18
2.1. Diseño de la investigación.....	18
2.2. Tipo de la investigación.....	19
2.3. Variables y operacionalización.....	20
2.3.1. Variables.....	20
2.3.2. Operacionalización.....	26

2.4.	Población, muestra y muestreo.....	27
2.4.1.	Población.....	27
2.4.2.	Muestra.....	27
2.4.3.	Muestreo.....	27
2.5.	Técnicas de recolección de datos.....	28
2.6.	Método de análisis de datos.....	30
2.7.	Aspectos éticos.....	30
3.	Resultados.....	31
3.1.	Prueba de normalidad.....	31
3.2.	Contrastación de hipótesis.....	31
3.3.	Resultado por dimensiones.....	36
4.	Discusión.....	38
5.	Conclusiones.....	41
6.	Recomendaciones.....	43
7.	Referencias Bibliográficas.....	44
	Anexos.....	46

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Importaciones DMZ SAC – Independencia – 2016”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la Calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para dicho estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para su aplicación se elaboró un cuestionario de 20 preguntas dicho instrumento fue validado mediante el Juicio de Expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Para la recolección de datos se consideró una población de 120 clientes en las cuales se calculó una muestra de 92 clientes con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%. Los datos obtenidos fueron procesados mediante el SPSS V. 22.0. Finalmente, se obtuvo como resultado que la Calidad del servicio y su relación con la Satisfacción del cliente tienen una correlación considerable, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluyó que la calidad de servicio, es principalmente una herramienta fundamental de apoyo y aporte a la empresa, ya que ellas permiten cumplir el desarrollo empresarial y cubrir la expectativa del cliente logrando una adecuada satisfacción.

Palabras clave: *calidad del servicio, satisfacción del cliente*

ABSTRACT

The main objective was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction research entitled "Independence 2016 The quality of service and its relationship to customer satisfaction in the company imports DMZ SAC" was performed. the survey technique was used for application to the study a questionnaire of 20 questions instrument that was validated by expert judgment and the reliability thereof was calculated through Cronbach's alpha coefficient was developed. For data collection a population of 120 clients in which a sample of 92 clients with a margin of error of 5% and a confidence level of 95% was calculated was considered. The obtained data were processed using SPSS V. 22.0. Finally, it was obtained as a result that the quality of service and its relationship to customer satisfaction have significant correlation, so the research hypothesis was accepted. Therefore, it was concluded that the quality of service is primarily a fundamental tool support and contribution to the company, since they allow meet business development and meet customer expectation achieving adequate satisfaction.

Keywords: *service quality, customer satisfaction*